

最新客服工作经验分享和感悟 客服工作 分享心得体会(精选6篇)

心得感悟是指一种读书、实践后所写的感受性文字。好的心得感悟对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得感悟那么下面我就给大家讲一讲心得感悟怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

客服工作经验分享和感悟篇一

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较 好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中 出现的问题作一个阶段性的，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。 淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客 之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户 提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己的工作的技能，虽然 此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就 本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。 在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、

议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

在毕业之前，我进入到一家电商公司做客服的工作，来进行实习，从实习中，我懂得了很多之前没接触过的工作，了解想要做好电商的工作并不是那么的容易，这个基本岗位的要求其实还是蛮高的，需要我们努力认真的去学，工作也是有很多的事情需要去做，经过实习我也是学到很多，有一些感触心得。

作为电商的客服，服务态度是会非常重要的一件事情，在线和客户去沟通当中，我们需要把我们的一家公司电商产品去介绍给客户，同时回答咨询客户的一些问题，回答的时候不但是要专业认真，也是要让客户感受到我们是有服务的态度的。而在网络上的客户是各种各样的，面对不同的客户，我们的服务也是有一些区别的，像有的客户就比较喜欢你讨好他，有些客户就希望讨论价格，还有客户就是对产品进行探讨，不同的客户也是要采取不同的应对方式。尽可能的去让客户满意，让他们购买我们的产品。

对产品必须是要熟悉的，让客户感激到你是专业的，我们在

和客户的沟通里，如果客户问我们产品的问题，我们回答不上来，或者回答慢了，那么可能这一单就流失了，客户可能就会去问别的人了，或者找其他的客服询问，所以在产品方面，我们是要很熟悉才行，只有熟悉了自己的产品，那么在卖的时候也是能把客户的问题解决，挽留住客户，让客户能下单成交。

对其余电商的知识要有一定的了解，虽然我做的是客服的工作，每天就是接待客户，回答他们的问题，促成成交，但是我也是需要去了解其他方面的知识，像店铺的一个设计，如何运营的，只有了解了这些知识，那么我在和客户沟通的时候，就不再只是一个客服的角度，而是一个店铺的角度，更明确知道应该怎么和客户去沟通会比较好一点。同时也是对我以后的发展有更多的好处，做好一份工作不但是要关注自己工作本身，同时也是要看到这份工作后续的一个发展和相关的岗位是如何的，这样我的职业道路才能走的更宽广一点。

经过这次的实习，我明白想要在电商的行业把工作给去做好，那么就必须要我们认真的多学，积极主动的把公司教我们的运用到工作当中去，通过实践把自己的工作能力提高，才能把客服的工作给做好，而今我也是对于这份工作能熟练的去做了，我相信以后我一定是在这个岗位上做好，并且有更大的一个发展的。

客服工作经验分享和感悟篇二

十一月份已经过去，在这一个月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年十一月一号来到劲霸男

装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到劲霸男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习劲霸男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。

现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习劲霸男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对劲霸男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

我在本站找到的，里面还有一些。你搜索服装就能找到几篇。

- 1、推荐时要有信心，向客人推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让客人对服装有信任感。
- 2、适合于客人的推荐。对客人提示商品和进行说明时，应根据客人的实际客观条件，推荐适合的服装。
- 3、配合手势向客人推荐。
- 4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向客人推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。
- 5、把话题集中在商品上。向客人推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察客人对服装的反映，以便适

时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对客人进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

重点销售的技巧

1、从4w上着手。从穿着时间when[]穿着场合where[]穿着对象who[]穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对客人说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据客人的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的客人要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向客人说明服装符合流行的趋势。

在我给销售员培训服装销售过程中，销售员除了将服装展示给客人，还要根据客人的情况，向客户推荐服装，引起客人的购买欲。

上海马克西姆服饰有限公司，由法国巴黎马克西姆服装进出口公司授权在中国组建注册的公司，马克西姆公司在欧洲享有很高的商业信誉，加盟专卖店已有一千多家，30%的产品在中国采购，以欧洲的时尚设计风格，结合中国的手工艺生产的产品，独具魅力，产品畅销世界各地。

意大利啄木鸟品牌，一个来自原始森林的故事，一个世界著名的服饰品牌，为蒙得利家族在世界时装之都意大利罗马创

立。

客服工作经验分享和感悟篇三

大家(中午)好!

我叫刘永军，是新密办事处的一名司机，同时也是一名见习业务，很荣幸能够站在这里和大家分享一下我的经验和感想，在这里，我要特别感谢卢总以及新密办事处全体同事对我的帮助，是他们在我的工作失误时给予提醒和指正，在我工作低迷时给予鼓励，这些经历也让我不断地成熟。谢谢大家。我来咱们公司有半年时间了，通过这半年和业务员的学习，总结出四点心德，分享给大家一：仔细观察体验销售技巧——只有不断学习销售技巧的人，销售业绩才会有提升。

其实销售是一门非常深的学问，需要具备很多方面的知识。简单的举例说：作为一名业务人员一般都感觉每个人都有自己的一种销售风格，可能你适合谈爽快的客户，但是其他客户你就不怎么会谈。但我感觉一个真正优秀的销售人员，是没有自己销售的风格的，而是根据客户的风格改变自己的风格。打个比方假如我们可以把客户大概分为三种类型，冲动型，分析型，倾听型。首先我们要观察这个客户属于那种类型，假如这个客户属于冲动型这种客户一般都容易一时脑热而去买一件商品，遇见这种顾客一定要非常激情富有感染力的去交谈，用最快的速度去成单，一般超过10分钟这种客户还没成单，说明成单的希望已经变小。

假如遇见分析型的客户我们就要静下心来慢慢去谈，这种客户千万不要着急，你要了解他需要产品的优点，帮他分析帮他省钱最后把你的商品推销出去。假如是倾听型的顾客其实是最难谈的，因为你跟他说的一切话他都不会作任何回答，这样的话你根本就不了解他的需求，这种顾客先不要去说卖货，先要他和你说话，你要问他一些非常简单的问题去让他

主动开始交流。比如问生意怎么样最近，孩子多大了等等，但你感觉他感兴趣的话题的时候可以多说些。一旦客户给你放开交流了，说明货已经卖出一半了。

二：主动才是积极————相信只有主动出击的人，才会有成功的机会。在我开始刚做为一位准业务的时候，我每次见完客户之后，一旦被客户推拒我或同事问我为什么没有成交的话，我有个恶习就是会对大家解释说：“我不会…，因为……”，我的计划没完成，因为…”我总是在找借口，在抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时，我已经变得相当的消极了。一旦陷入这种自己挖好的心理陷阱中，有时候自然而然的怨天忧人，相应而来的就是许多你认为很倒霉的事在你身上发生，其时祸根就是你自己。说起我的转变也很有意思，那段时间我听到一首老歌，它歌中的一句歌词给了我很大的启发，“要让人生更加漂亮，要努力才能有运”。从此“要努力才能有运”深深的刻入我的脑海中。每当我低落的时候，我都会暗暗给自己鼓劲，我坚信一点，只要有付出，就一定会有回报的。我开始以很积极的心态来对待客户，肯学着动脑去想方法跟进客人，事实证明一种结果，我比以前成功了许多。

三，努力学习，勤奋工作。我们要不断的学习，通过知识来充实自己，武装自己；提高自身的内在涵养和素质，更好的为工作服务。我们这里所谓的知识就是要对竞品要做到心里有数。包括促销，运作模式。这样才能做到知己知彼，百战不怠。正确的看待自己的能力，了解自己性格的优缺点，从而不断地完善自己的工作。四，勤于沟通，沟通是一个优秀团队的基础，而成员的自我学习、自我提升则是一个团队发展的关键。相信大家都听过木桶原则，谁都不希望成为团队中的那块短板，就我个人而言，无论是为了咱们团队的发展还是自我提升，都必须不断提高自身的知识水平和能力水平。我要利用可以利用的时间，学习市场营销等方面的理论知识来提高业务水平，同时在实践中总结并提高市场营销的理论水平。只有这样不断努力，加强沟通，才能使我们的团队越

来越强大。

在公司的这段时间里，我学到了很多，感悟了很多。看到公司良好的发展势头，我深深地感到骄傲和自豪，因此我会更加努力的为公司工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，和公司共同成长。我一定会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

我的演讲到此结束，谢谢大家！

客服工作经验分享和感悟篇四

毕业实习是学生完成大学全部课程后的最重要的实践环节。通过实习了解社会，接触实际，巩固专业理论和提高实际操作技能，培养良好的职业道德，熟悉和掌握市场经济条件下企业的运营规律，并通过撰写实习报告，学会综合应用所学知识，为走向正式工作岗位做好准备。

一、 实习概述

在参加学校10月底安排的招聘会，并经历了面试后，我成功的得到了从20__年11月初到20__年1月底，在__电子商务有限公司的顶岗实习机会。虽然算不上正式的员工，但我依然会以正式员工的规定严格要求自己；以实习生的心态努力学习，将最好的自己展现出来！

我实习的公司是于20__年9月新成立的__电子商务有限公司，坐落于离飞机场很近的__电子商务园区，__电子商务有限公司主营爱达屋空气净化器，针对的是中高端空气净化器线上市场。面对日益严重的雾霾，甲醛 \square pm2.5等空气污染问题，空气净化器市场不可谓不宽广，这给这个新晋的公司带来了极大的机遇；但是看到这个商机的人同样不在少数，怎样能在同行中脱引而出，对于这个新晋的公司是个极为严峻的挑战。

而我作为这个新晋公司的一份子，从上班的第一天开始努力的融入该集体，希望能以自己的绵薄之力帮助公司抓住机遇，战胜挑战。

我实习的岗位是可客服一职，对于这个最简单的职位，我并没有小看这个职位的作用。我相信客服是卖家与买家的桥梁，客服的优劣在一定程度上决定着店铺的成功与否，虽然我没有太多的客服经验，但我抱着一颗服务他人的真诚的心，总能打动顾客的。

由于__电子商务有限公司是__年9月新成立的，产品的详情图方面有很多不够成熟的地方，我每天的任务除了接单;还有罗列出每款空气净化器自身的特点，及较其他空气净化器的优势，从而帮助优化我们店铺的宝贝详情图;此外，还有寻找一些可能对空气净化器感兴趣的店铺，推广我们的空气净化器，让其一起来销售我们的空气净化器。

二、 实习过程

在进入这个公司之前，我只能说是听说过空气净化器而已，对于空气净化器的品牌、种类、规模、工作原理可谓是一无所知。刚开始上班的几天，尤为担心自己能否胜任这个公司的客服一职。对于客户来询问有关空气净化器方面的问题时，我也时常答不上来，总是需要寻求运营主管的帮助，才能解决客户的疑问;面对一些专业名词，如“光触媒”等，我也觉得不知所云，完全不知道该怎么去回答客户。

但在经过几天的研究学习之后，我发现自己渐渐了解了空气净化器的各个方面，并正慢慢地融入到这个公司当中。

在与同事相处方面，我也能很快的融入到这个新的群体当中，并与之相处融洽。在人与人的相处过程中，难免会产生矛盾，如何去看待这个矛盾并解决矛盾值得我们深思，而我始终坚信中庸之道——“和为贵”。就拿打扫办公室来说，老板要

求大家轮流打扫，每天都要打扫，而有的同事可能因为个人原因，一周只打扫一次，地上桌上布满厚厚的灰尘也熟视无睹。但是我不能因为他不打扫，我也跟着不去打扫，甚至就跟他老死不相往来，这种做法是小学生的幼稚行为。他不打扫卫生，我要打扫的更加干净，才能让办公室看上去更整洁。总之，向着“以德报怨”靠拢就是最好的与人相处之道。

在生活方面，由于公司临近飞机场，每天都能听到飞机从头顶低空掠过，震耳欲聋的轰鸣声使得我脑子一片混乱，感觉很压抑，身心疲惫。每天晚上躺在新的床上，难以入眠，第二天一早又被飞机的轰鸣吵醒，房间的隔音效果尤其不好，楼道里还时不时传来电梯的叮咚声，真是让我难以适应。另外，由于这个幸福里电子商务园区是新建成的，我们公司又是新成立搬进来的，宿舍的设施也还没有完善，面对自己每天换下来的衣服，却没有洗衣服的地方，真是一件苦恼的事。不过经过一周左右时间的沉淀，我终于逐渐地跟上了新工作的节奏，慢慢地适应了新的工作环境。

熟悉的疲惫让我想到大一当义博会志愿者那会，义博会的展期一般都是5天，万万没想到我却参加了10天的志愿者活动。前面的5天，每天都是一大早去参展商报到处，帮前来参展的展商们填写资料并发放组委会提供的资料，每天都是照着，站到俩腿发软，下班后又要走近一个小时的路回学校，那份辛酸让我记忆犹新。之后的5天，在服务台为有问题的采购商、参展商等解决问题，同样也是每天站着，看着人来人往好不热闹，恨自己不能离开岗位也去参观。

一次短暂的志愿者服务活动让我深刻认识到生活的不易，以及今后的工作生活中需要用百倍的努力及汗水才能获得一分的成功，不能做到脚踏实地却想要一步登天，那只能是白日做梦。世人总会看到一个人成功的那面，却看不到他背后辛酸的一面。刚开始我也没想到，一个短短5天的展会，前期准备工作竟长达几个月的时间，期间展会工作人员、参展商的繁忙鲜少有人能够体会。回过头来发现要经营好一家天猫店

也不是一件简单的事，前期准备必不可少，过程更为枯燥忙碌，结果却未必硕果累累，可能只是干瘪的稻穗，甚至可能是华而不实的花。

三、实习感悟

下面我想谈谈在近三个月客服岗位的工作感悟。

首先，对自己的产品要熟悉。比如说卖打底裤，总得知道你卖的打底裤是什么材质，款式如何，有哪几种颜色，哪种尺寸适合多少体重的人穿；再比如卖空气净化器，总得知道各款空气净化器的工作原理，是静电式的还是滤网式的，空气净化器有几层滤网，分别有什么作用等等。若是你不知道这些，又怎么为顾客解答呢！在工作期间有碰到过一个理工科毕业的专业人士来询问，一款空气净化器会不会产生臭氧？我就跟他说产生的是活性氧，并不是臭氧，结果他却老神在在的跟我说活性氧的化学式就是 O_3 具有强氧化性，所以才俗称为臭氧。在看了他的回复之后，瞬间我就无地自容，有种重回高中学习化学的冲动！

其次，既然是为他人服务的岗位，那总得要摆正心态，端正态度。心态决定了我们的言行举止，我们的态度，我们的决定。换言之，心态决定成败。所以，我们在做客服的时候，心态很重要，你抱着什么样的心态去服务于买家，就几乎能决定这笔生意是否成交，至少会影响到顾客对你的印象进而延伸至对咱们整个店铺的印象。如若你是抱着一个积极的态度去为买家服务的，那么他自然而然地会感觉到你的热情，你良好的服务态度和工作的热情，进而就会对咱们的店铺有一个良好的正面的印象，这样买家朋友才愿意购买我们的产品，才有可能再来光临我们的店铺。如果我们是一种你爱买不买，敷衍了事的态度，甚至问而不答，那么结果就可想而知了。要做好客服，就让我们抱着一种积极乐观的态度去面对每一位买家朋友。

最后，服务他人当然要懂得换位思考，将心比心。在服务于买家的时候这点也是非常重要，无论是在售前，售中，售后都要注意经常去站在买家的角度去思考一下，如果我是买家，我想知道这些产品的哪些信息，我想了解他的那些功能；如果我们也是买家，如果我选择了这些产品，我会有哪些担心的，怕质量问题，还是怕售后服务不到位等等情况。在做客服的过程中，售后问题是在所难免，并且都无法回避的问题，一旦碰到了一个问题单的客户，我们更要换位思考，将心比心去服务于他，比如说有个买家很气愤，情绪很激动，这个时候我们更要冷静，要耐心去倾听，而我却顺着性子与其针锋相对，非要分出了对错，因此引发了买家对我服务态度的不满。但是假如我当时能够换个角度想想如果是我碰到这样的问题，我会怎么样？这样换位思考之后我的心情就会平静下来，就会更理解我们的买家朋友，从而尽快的帮助买家解决问题。

四、实习总结

通过这次的顶岗实习，我对客服一职有了更为详尽而深刻的了解，是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，也让我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定差距的，并且需要进一步的再学习。

通过此次顶岗实习，不仅增加了我的实际操作经验，缩短了抽象的课本知识与实际工作的距离，更是对实际工作有了一个全新的开始。顶岗实习每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

通过此次顶岗实习，我深刻的认识到了自身存在的不足。勇气分为两种，一种是冲动的勇气，属于荷尔蒙，脑子一热什么都干得出；另一种是了解后的勇气，所以说，了解之后还坚信，才是坚定。我坚信我将充满第二种勇气来克服自己的不足。

五、致谢

光阴飞逝，时不待我，似乎方才进入大学的大门，如今顶岗实习已近尾声，说不感慨那必定不是真的！回想顶岗实习的三个月，短暂而美好，这必将是我学生生涯与工作生涯最宝贵的财富。

客服工作经验分享和感悟篇五

大家好！今天能有机会与各位老师学习交流，非常荣幸。其实说实在话，我没有什么特别的经验，更谈不上有什么教学经验。本学期以来，我本着踏踏实实工作，认认真真做事的态度来完成自己的本职工作。下面我就平时教学中的一些做法向老师们做以交流，有不当之处，敬请各位老师批评指正。

课堂教学是我们的“主阵地”，经历了无数次的变革，但无论怎么变，向课堂40分钟要效率，要成绩是永远不变的真理。合理利用支配好课上时间，可以收到事半功倍的效果。

1. “备好课”。上好一节课的前提是备好课，这是公认的事实。每节备课都是我们学科组集体智慧的结晶，每节备课都要将课本内容，教参内容和材料有机重组。而且每次备课时都认真阅读课本，仔细确立教学目标，然后根据课本内容搜索各种资料和典型习题来补充课堂教学；除了备好课本知识以外还要备学生，即把我们备的知识以学生认可的方式教给他们。

2. “精讲”。我很讲究“精讲”这一环，要做到“精讲”，引导学生对概念、定理、公式、规律的消化；注意针对学生的知识缺陷和疑难问题作重点讲述；注意新旧知识、新题旧题的对比，把复杂抽象的问题作连贯解决；注意解题方法的延伸，摸索解决的规律；注意一题多解的研究和条件多变的问题的对付方

法;注意富有思考性的新问题,与学生一起探索研究。在课堂上把学生从“要我学”转变为“我要学”,我主要从激发和培养学生的学习兴趣入手。注意教学的生动性和趣味性,使课堂教学生动活泼,充满激情和乐趣。

3.“拓展”。这一环节也是重点,每节课的练习题都是经过我们精雕细琢的、有代表性的题目;理解概念、巩固定理的基础题;运用知识的能力题;一题多解的思维题;易出错的常见题;综合分析的提高题等等。通过一系列的强化练习,学生的解题准确度,应变能力及技能会有很大的提高。

4.“检测”。检测是获得反馈信息的重要途径。基础过关测试题,要求人人过关。每节课测试的结果都以面批的形式解决,每一位学生都得到老师的帮助、得到学习知识要点的机会,这样也就大大减少了后进面,使整体水平也得到了提升。

良好的师生关系是保证完成教学任务的重要条件。学生亲其师,方能信其道,乐其道,才能积极的接受教师传授的知识,提高学习兴趣。要想和现在的学生搞好关系,真得和他们斗智斗勇。

首先,要真正平等的对待学生,对学生满怀期待之心。要能够轻松地调动学生的兴趣,让他们积极主动地运用所学知识参与交流,要像朋友一样平等对待他们,在课堂上既是良好的引导者,又是一个热心的、耐心的听众,还应该是一个谈得来的朋友之间的相互期待。学生成绩的好坏有一部分就取决于教师对学生能力的信心。每个人都有被别人所信任的希望,学生一旦得到了这种满足,他们就会感到鼓舞和振奋,就会产生巨大的学习的兴趣和信心。相反,就会失去一切信心,学习成绩就会直线不降。

其次,尊重、信任学生

尊重、信任学生也是建立良好的师生关系必不可少的重要条

件。相容的师生关系直接影响学生的学习情绪，师生心理相容能提高教学效果。只有多与学生进行情感方面的交流，关心学生，爱护学生，尊重学生，理解学生，对调动学生学习的积极性，提高学生学习的兴趣是非常有效的。

在教学中的点点滴滴，感觉自己并没有什么所谓的“经验”存在，有的只是每一位老师都有的尽职尽责的工作态度。

以上是我的一点教学心得，不足之处希望各位领导、同事继续给予帮助、指导，谢谢大家！

客服工作经验分享和感悟篇六

2021年依然不变的是对自己严格的要求和对工作的责任心，用良好的心态服务销售部！

初来__时很迷茫，不知道自己合适做什么样的工作。很幸运进入的第一家公司，从前台做起，后来接触到了销售助理一职。从刚开始的手忙脚乱到顺心应手，渐渐的喜欢上了这份职业，也觉得自己很适合这份有挑战的工作。

做了多年的销售助理，从中学到了不少，也了解了很多，在不断的累积经验中，也从中悟出了一些做事的总结。

一、万事开头难

每种行业对销售助理的要求和工作性质是一样的。所以当接触到新工作的时候，一切都要重新来过。从熟悉环境到熟悉产品，工作程序都需要有个过程，不过这个过程不会给你太多的时间，这都要靠自己本身的努力了。

二、沟通很重要

这么多年的工作让我觉跟领导，同事，各个部门之间的沟通

是必不可少的。沟通好了，会让大家的工作很顺利的进行，减少错误的发生。

三、做事的条理性

助理工作其实需要做很多繁琐的事，而且会遇到突发的事情，这就需要对所做的每件事作出合理安排。轻重缓急要分清，不能将重要的事情遗忘和耽误。我现在已经养成了一种习惯，每天睡觉前都要将今天或明天所要做的事都在脑子里过滤一遍。

四、时间观念要强

当领导和同事需要在规定的时间让你把事情做完的时候，一定要遵守这个时间概念，提前做好是最好的，如不能按时做好，一定要跟别人沟通。

五、超前意识

就是要把有些事想到前面去做好，就比如当你决定明天要喝茶时，今天就提前把茶叶买好，这样做不会手忙脚乱。

六、与客户打交道

做销售助理有时是需要跟客户打交道的，这时候不能因为你的服务，使客户对公司的产品和形象不满意，让销售员的前期工作白做了，所以，对于处理与客户之间的关系是非常重要的。

七、尽量把事情做得详细一些

对后续的工作也能起到一定的帮助。

销售助理的工作其实不是一成不变的，有时能遇到一些突发的事情，这就需要有应对能力和经验了。